

Integrointia ja yhteistyötä matkailun opinnoissa: Case Porvoo Campus

Case Porvoo Campus

Pia Kiviaho-Kallio, Niina Moilanen ja Liisa Wallenius

HAAGA-HELIA ammattikorkeakoulu

Porvoon Campus, Matkailun koulutusohjelma



LUKUKAUSI/PROJEKTIT/OPINNOT

- 3. ja 4. lukukaudet
 - sisällöt, aikataulut => elinkeinoelämäprojektit
 - tutkiva oppiminen
 - opiskelijat ovat oppimisen keskiössä, oikeissa toimeksiantajaprojekteissa
- Matkailu, matkailupalveluiden kehittäminen - ja myynti, liikematkailu
 - Sähköinen markkinointi, sähköiset palvelut



Ruotsi

- asiakaspalvelu ja myynti
 - suullinen
 - matkailijan mobiilipalvelut
- liike-elämän ruotsi
 - kirjallinen
 - asiakaspalautteen kerääminen
- Tarpeet ja materiaali elinkeinosta, benchmarking
- esitelmät, sanalistat



Finnair happy customer Appikation för kundfeedback



Tuotekortti: M3MY kevät 2014, A. Leminen, E. Nieminen, R. Lahti



Teemat & työskentely

- Orientoituminen
- Blogit ja appsit, esittele, kerää sanalista, käyttöopastus, kommentointi, suunnittele, esittele,myy – palaute
- Opintomatkat => ohjelma, suunnittelu, perehtyminen kohteeseen, benchmarking
- Elinkeino: tjänster på mobiltelefon, läsplatta och dator; appar; aktuella artiklar/produkter/tjänster



Englanti

- Bebicolombo science working team meeting
- Lapland meeting guide
- Case El Celler de Can Roca



Englanti – integroitu lukukauden teemoihin ja projektiin

- Integrated to the study modules of the term (esim. yhteinen kurssimateriaali: Business of tourism, alaan, projektiin liittyviä verkkosivuja, kirjallisuutta)
- Spoken communication: presentations (asiakkaille, englannin kielisen ko opisekelijoille), reporting, interviews (esim. lentokentillä, messuilla)
- Written communication: e-mails, summaries, reports (messukäynnit), brochures (sähköinen esite)
- Academic writing: abstracts, questionnaires, interviews



Bebicolombo science working team meeting and Lapland meeting guide

- käytiin läpi koferenssi- ja, kokoussanastoa, konferenssin järjestämistä, Lapin matkakohteita, ohjelmapalvelua, matkasuunnitelman ja - ohjelman tekemistä, sähköpostiviestintää

<http://bepicolombo2013.wordpress.com/>

<http://laplandmeetingguide.wordpress.com/>



Haasteita ohjaajalle

- Sopivan oppimateriaalin etsiminen aikaa vievää
- aina ei koe olevansa sisällön asiantuntija
- Projektit / työt kasautuvat, aikaa vaativaa, paljon tarkistus työtä, oikolukua
- Jääkö jotain muuta englannin kurssin olennaista asiaa pois?
- Joskus opiskelijat eivät ymmärrä, että jos toimeksiantaja/ asiakas vaatii jotain, se on toteutettava/ muutettava tekstissä, vaikka itse olisi eri mieltä
Hyväksyä, että opiskelijatyö ei ole täydellistä



Positiivista

- Itse oppii koko ajan uutta opiskelijoilta, kollegoilta, lähteistä
- Opiskelijat ovat motivoituneita opiskelemaan, saavat käyttää englantia aidoissa tilanteissa



Marvellous things happen when everything goes wrong!

- Autenttinen sähköpostiviesti 27.9.2013 ryhmältä, joka oli suunnittelemassa opintomatkaa Kataloniaan (MEK:in toimeksianto, 4. lukukauden projekti)
- Heippa,

Voisitko tarkistaa tämän tekstin? Suunnittelemme lähettävämme haastattelupyyntöjä Espanjaan viimeistään ensi viikon alusta. Tässä mitä olemme nyt saanet aikaan, miltä näyttää?



Opiskelijoiden viesti hukkui opettajan sähköpostitulvaan ja tarkastus myöhästyi

Hello,

We are 3 students from Finland. We are studying for third year Tourism in HAAGA-HELIA University of Applied Sciences. This term we have this project where we compare Finnish and Catalonian restaurants. The special aspect of our study is to compare how "localness" shows restaurants in Catalonia and here in Finland.



... viesti jatkuu näin

We are flying to Barcelona on Monday 7th of October and we are flying back to Finland on Sunday 13th. During this time we are visiting local restaurants making observations. We also hope to do some interviews. Your restaurant suits our purposes perfectly and we would very much like to have an interview with you. Would it be possible for you to grant us an interview during the week 41?

We are looking forward for your answer.

Yours sincerely



Lopputulos

- Tällä yhteydenotolla El Celler de Can Roca ravintolaan, joka on rankattu yhdeksi maailman parhaimmista, opiskelijoille myönnettiin haastattelu/sähköpostihaastattelu
- Maailmanluokan lehdet joutuvat odottamaan haastattelukutsua peräti kaksi vuotta
- Opiskelijoiden rohkea ja itsenäinen toiminta herätti myönteisen vastaanoton



Opettajan näkökulma

- Reaaliaikaisissa projekteissa kaikkia kirjallisia dokumentteja ei ehdi tarkistaa
- Opettajan tulee sietää epätäydellistä jälkeä
- Opettajan tulee oppia kannustamaan opiskelijoita toimimaan autonomisesti
- Kieli on kommunikaatioita eikä virheiden metsästystä



”Miksi valitsitte juuri El Celler de Can Rocan?”

- Opiskelijat valitsivat El Celler de Can Rocan, koska ravintola oli ainoita, jolla oli englannin kieliset nettisivut
- <http://cellercanroca.com/index.htm>
- Sähköpostihaastattelun vastaukset saapuivat espanjaksi
- Loppu hyvin, kaikki hyvin – vaikka opettajan kielikorvaan särähti!



Opiskelijoiden kokemuksia ja palautetta

- Oikeaa tekemistä
- Ei oikeastaan tunnu että on kielen tunnilla
- Taidot karttuu siinä sivussa
- Paljon työtä
- Tuskaa ja turhautumista, ei valmiita vastauksia
- Onnistumisen kokemuksia, ylpeys tehdystä työstä



Opettajien yhteistyö

- Rutiiniksi ajan myötä
- Yhteinen toteutussuunnitelma
- Sisällön ja aikataulun jousto
- Lyhyt aikajänne
- Sopeutuminen ennalta arvaamattomiin käännteisiin



